

Guia de Orientação Para o Paciente



Objetivo do Manual

Este manual tem como finalidade apresentar e orientar os pacientes, familiares e acompanhantes quanto às informações úteis do Austa Hospital, garantindo a qualidade da internação e a comunicação efetiva, contribuindo com o bem-estar dos pacientes durante a permanência na instituição.



Conheça o Austa Hospital

O Austa Hospital é um dos principais hospitais do Noroeste Paulista e, desde a sua fundação em 1980, notabilizou-se pela qualidade e acolhimento oferecidos aos seus clientes, acompanhantes e a todos que buscam seus serviços, sendo referência em atendimento humanizado, pautado pela segurança do paciente.

Adequada estrutura hospitalar, tecnologia em diagnósticos e procedimentos cirúrgicos proporcionam serviços e tratamentos eficazes.

Desde 1993, o Austa Hospital está comprometido com processos de qualidade. A partir de 2004, as seis metas internacionais de segurança do paciente tornaram-se foco de nossa atenção. A instituição adota cultura organizacional por meio de planejamento, processos e protocolos, para oferecer melhor atendimento e serviços. Em 2019, o Austa recebeu a Acreditação ONA com Excelência – Nível 3 e, em fevereiro de 2021, recebeu o selo Covid Free, que atesta, pelo IBES, boas práticas preventivas para enfrentamento do coronavírus.





Um pouco da nossa história

Em 1975 começa um sonho. Um grupo de médicos formandos e alguns professores da primeira turma da FAMERP (Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto) se uniram e compraram um terreno para a construção do hospital. Contratarem uma empresa de marketing para criar um nome e então nasce o Austa Hospital. No dia 19 de janeiro de 1980 o hospital é inaugurado e, no dia 21 do mesmo mês, inicia-se o seu funcionamento.

No ano de 2017, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) concedeu ao Austa Hospital a melhor avaliação de São José do Rio Preto, que é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde. Com isso, é possível garantir maior segurança para pacientes e funcionários, maior qualidade no atendimento, implementação da melhoria contínua dentro da instituição e aprimoramento no gerenciamento da unidade. Após dois anos, em 2019, a instituição foi certificada com a ONA 3, como excelência em gestão, demonstrando, após ter atendido aos níveis 1 e 2, uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

No ano de 2020, o IMC (Instituto de Moléstias Cardiovasculares), referência em tratamentos cardíacos e vasculares, passa a compor o Austa, consolidando ainda mais o grupo como um dos mais importantes do interior do Estado de São Paulo.





Nossa missão, visão e valores

Nosso Grande Sonho:

Cuidar de pessoas e democratizar a saúde de qualidade.

Nossa Visão:

Seremos o hospital mais seguro para os pacientes, mais eficiente para as fontes pagadoras e a principal escolha dos cirurgiões no noroeste paulista.

Nossos Valores:



Todos pelo Paciente



Empreendedorismo



Inovação



Procedimentos de Internação



O paciente, ou seu responsável legal, deverá fornecer todos os dados de identificação solicitados e exibir o documento de identidade e o CPF, ou certidão de nascimento para menor de idade, bem como o cartão do SUS.



Para conveniados a planos de saúde, o cliente ou seu responsável deverá apresentar o cartão do beneficiário. Para procedimentos eletivos, deve apresentar a guia autorizada pelo seu convênio.



Todo paciente deverá indicar, no ato da internação, a referência do responsável para assinatura de termos de responsabilidade e consentimentos (quando necessário).



A internação só poderá ser realizada sob a responsabilidade de um médico habilitado e cadastrado no corpo clínico do Austa Hospital, e após ciência e assinatura do contrato de prestação de serviços. Clientes particulares deverão atender às rotinas disponíveis, tratadas no setor de orçamento.





Todo paciente internado será identificado com pulseira própria, contendo seus dados (nome completo e data de nascimento), para sua segurança.



As despesas hospitalares são cobertas de acordo com as regras de cada convênio. Portanto, as despesas não cobertas serão pagas à parte pelo cliente ou responsável (no setor de Orçamento), que deve estar ciente da abrangência da cobertura contratual do seu plano, bem como de suas limitações e exclusões.



No ato da internação, deverá ser indicado um responsável pela alta do paciente. Não será permitida a saída do cliente internado sem a presença de um responsável, exceto em casos específicos autorizados pela equipe médica.



A Recepção Central é a responsável pela formalização de sua acolhida para internação neste hospital. Informações sobre o quadro clínico do paciente não serão fornecidas por telefone.



Todo e qualquer acerto financeiro com o hospital somente pode e deve ser realizado diretamente no nosso setor de Finanças/Orçamento, jamais diretamente com o médico ou pessoa que se apresente em nome dele, sobretudo mediante solicitação telefônica, e muito menos para pagamento a ser creditado em conta de terceiros.





Transferências

Transferência interna:

Sempre que houver necessidade de transferência de acomodação do cliente para outra unidade de internação, o apartamento ou leito coletivo deverá ser liberado no ato da transferência, levando consigo todos os seus pertences, não sendo permitida a permanência de acompanhante na acomodação antiga. Nos casos de retorno do paciente para uma unidade onde já esteve internado, o leito disponibilizado não será necessariamente o mesmo que ele ocupou anteriormente. No caso de transferência das UTIs para as unidades de internação (ala), a alteração de acomodação será comunicada ao familiar referenciado.

Transferência para outro hospital:

A transferência para outro hospital, por vontade do cliente ou de seus familiares, ocorrerá somente mediante a assinatura do termo de transferência e contato com o hospital que disponibilizou a vaga. O hospital de destino deverá confirmar a vaga informando o nome do médico que receberá o cliente. Esse procedimento é registrado em prontuário, mencionando a concordância dos familiares, bem como o conhecimento e a assunção deles em relação aos riscos ao paciente, quando houver.





Combate às fraudes

Informamos aos nossos clientes que não realizem pagamentos ou depósitos solicitados por meio de contatos telefônicos. Nossos médicos e funcionários não mantêm essa prática.

Havendo qualquer suspeita de irregularidade em eventuais cobranças, solicitamos que, antes de qualquer providência, entrem em contato com nosso setor de atendimento.

Não nos responsabilizamos por quaisquer pagamentos realizados em desacordo com esta orientação.

Orientamos compartilhar esta informação com outros acompanhantes e/ou visitantes.





Pertences e Valores

O Austa Hospital não se responsabiliza por valores e pertences de pacientes internados e acompanhantes. Portanto, solicitamos que clientes e acompanhantes não tragam jóias, aparelhos celulares, relógios, aparelhos eletrônicos, quantias significativas em dinheiro ou outros objetos de valor ao hospital.

Havendo a transferência do paciente para a UTI (Unidade de Terapia Intensiva), os familiares deverão deixar a acomodação, levando consigo todos os pertences.

Reforçamos que os pertences esquecidos não configuram responsabilidade do Austa Hospital.

Para os clientes desacompanhados em situações inesperadas, a guarda de pertences ocorrerá no setor de internação, com o preenchimento do rol de pertences e a lacração dos mesmos. Reforçamos, porém, que esta condição somente será adotada em situações excepcionais.





Achados e Perdidos

Pertences de pacientes que forem encontrados no Austa Hospital serão mantidos por um prazo de 7 (sete) dias. Vale lembrar que não nos responsabilizamos por objetos e valores esquecidos.

No momento da alta, certifique-se de não ter esquecido quaisquer pertences nas dependências do quarto.





Acomodações

Privativa:

A acomodação privativa é composta por um leito para o paciente internado, banheiro privativo e uma acomodação para o acompanhante. As acomodações são oferecidas de acordo com o contrato do hospital com o seu plano de saúde, considerando a disponibilidade de vagas no momento da internação.

- Para a liberação de acesso aos acompanhantes e visitantes, deve-se observar prioritariamente as orientações vigentes no âmbito epidemiológico do momento (como pandemias e endemias), devendo ser cumpridas as regras estabelecidas pela CCIH (Comissão de Controle de Infecção Hospitalar). Portanto, o paciente, acompanhante e/ou visitante deverão se informar previamente no setor de internação quanto a este item.
- Ao realizar o cadastro na recepção, o acompanhante poderá ser abordado para checagem de regras institucionais vigentes à época (ex.: apresentação de carteirinha de vacinação, avaliação de sinais e sintomas respiratórios, utilização de máscara de proteção, etc.). Caso não atenda aos critérios pré-estabelecidos, não poderá dar seguimento à sua entrada no hospital.
- É permitida a permanência de um acompanhante. O pernoite é autorizado somente para um acompanhante, quando previsto em contrato.
- Lembramos que, durante sua internação, de acordo com as necessidades impostas pelo tratamento, pode ser necessária a transferência de apartamento ou leito.
- Caso o tratamento do cliente requeira a transferência para a UTI, o acompanhante deverá liberar o apartamento.



Coletiva:

A acomodação coletiva é composta por quarto de dois ou três leitos e um banheiro. As acomodações são oferecidas de acordo com o contrato do hospital com o seu plano de saúde, considerando a disponibilidade de vagas no momento da internação.

- Seguem-se as mesmas orientações da CCIH e checagens epidemiológicas descritas na acomodação privativa.
- Na acomodação coletiva, somente será permitida a permanência de acompanhante para pacientes:
 - Menores de 18 anos (Estatuto da Criança e do Adolescente — Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990);
 - Maiores de 60 anos (Estatuto da Pessoa Idosa — Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003);
 - Puérperas (RN nº 387, de 28 de outubro de 2015);
 - Pacientes mulheres (Lei nº 14.737/2023);
 - Pacientes com necessidades especiais (RN nº 387, de 28 de outubro de 2015 e Lei nº 13.146/2015).
- Em leitos coletivos, não será fornecido enxoval para o acompanhante (lençol, toalha, travesseiro e cobertor). Para a privacidade dos clientes, recomendamos que o acompanhante seja do mesmo sexo do paciente.
- Caso o tratamento do paciente requeira a transferência para a UTI, o acompanhante deverá deixar o quarto e levar consigo os pertences do paciente.

Alteração do padrão de acomodação:

No caso de o paciente contratar padrão de acomodação superior ao autorizado pelo convênio, o pagamento da diferença das diárias e honorários médicos ficará sob a responsabilidade do paciente ou responsável legal. A mudança de acomodação só será possível mediante a disponibilidade de vagas no hospital.





Acompanhantes

Para liberação de acesso aos acompanhantes e visitantes, deve-se observar prioritariamente as orientações vigentes no âmbito epidemiológico do momento (como pandemias e endemias), devendo ser cumpridas as regras estabelecidas pela CCIH. Portanto, o paciente, acompanhante e/ou visitante deverão se informar previamente no setor de internação quanto a este item.

Além do cadastro na recepção, o acompanhante poderá ser abordado para checagem de regras institucionais vigentes à época (ex.: apresentação de carteirinha de vacinação, avaliação de sintomas respiratórios, uso de máscara, etc.). Caso não atenda aos critérios, não poderá dar seguimento à sua entrada.

Os acompanhantes serão liberados de acordo com a acomodação contratada:

- Acomodação privativa: Será permitida a presença de 1 (um) acompanhante maior de idade em tempo integral. A acomodação oferecida ao acompanhante poderá ser um sofá-cama, uma cama ou uma poltrona, de acordo com a disponibilidade da hotelaria no setor.
- Acomodação coletiva: Somente será permitida a permanência de acompanhante se o paciente internado for menor de 18 anos, maior de 60 anos, puérpera, paciente mulher ou pessoa com necessidades especiais. O acompanhante deve ser maior de idade e estar em condições físicas e psicológicas adequadas para o acompanhamento e permanência no ambiente hospitalar.

As altas dos clientes da UTI Adulto para as alas de internação serão comunicadas ao familiar referenciado, e a necessidade de acompanhante será avaliada pela equipe de enfermagem/médica, seguindo as normas vigentes. A liberação de alimentação para o acompanhante também segue as regras citadas neste manual.

- Os banheiros dos quartos coletivos são de uso exclusivo do paciente internado, não sendo permitida a utilização pelos acompanhantes, que deverão utilizar os banheiros disponíveis nas recepções do hospital.



- Não disponibilizamos vestiário para banho de acompanhantes em leitos coletivos.
- Recomendamos que o acompanhante seja do mesmo sexo do paciente internado, evitando constrangimentos aos demais pacientes.
- O acompanhante deverá se manter na função de acompanhamento, não sendo permitido ausentar-se por longos períodos ou realizar visitas em outros quartos/clientes.
- Não será fornecido enxoval para o acompanhante em leito coletivo (lençol, toalha, travesseiro e cobertor). A acomodação oferecida será uma poltrona.
- Para a segurança do paciente internado, caso seja necessária a presença de acompanhante, o médico ou enfermeiro fará a solicitação formal.
- Tanto no quarto coletivo quanto no apartamento, nas internações envolvendo clientes menores de 18 anos ou idosos (com idade igual ou superior a 60 anos), é indispensável a permanência de um acompanhante. Caso contrário, o hospital estará autorizado a comunicar o fato aos órgãos competentes.
- Em caso de dúvidas, o Serviço Social e o setor de Atendimento ao Cliente poderão auxiliá-lo.
- As trocas de acompanhante (se houver) deverão ocorrer nos seguintes horários, na Recepção Central:
 - **6h às 08h**
 - **12h às 14h**
 - **18h às 20h**
- Os horários acima poderão sofrer alterações sem aviso prévio para atender as necessidades epidemiológicas vigentes.





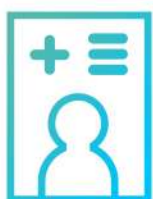
Responsabilidade para acompanhantes

1. Ser maior de 18 anos e estar em condições físicas e psicológicas para permanecer no ambiente hospitalar. Não é indicado que idosos fiquem como acompanhantes, devido ao desgaste físico e emocional que a função exige.
2. Identificar-se na Recepção Central e portar, em local visível, o crachá/etiqueta de identificação fornecido.
3. Respeitar os horários pré-estabelecidos de troca de acompanhante.
4. Fornecer informações sobre o paciente internado sempre que solicitadas.
5. Higienizar as mãos antes e depois do contato com o paciente, para prevenir infecções.
6. Não sentar ou deitar nos leitos de internação dos clientes, mesmo que estejam desocupados.
7. Colaborar com a organização e a manutenção da limpeza do ambiente hospitalar.
8. Conversar com o paciente apenas sobre assuntos positivos.
9. Não oferecer alimentos ao paciente em desacordo com a dieta prescrita.
10. Permanecer ao lado do paciente durante todo o período de internação e comunicar à equipe de enfermagem qualquer alteração no seu estado. Caso necessite ausentar-se, avisar o enfermeiro responsável pelo setor.
11. Falar em voz baixa e evitar ruídos, lembrando que está em um ambiente hospitalar.
12. Manter a televisão em volume adequado, desligando-a às 22h00 para respeitar o silêncio hospitalar.



13. Fazer uso consciente do aparelho celular.
14. Não lavar, passar ou estender roupas nos quartos.
15. Não entrar nos postos de enfermagem e áreas exclusivas de serviço.
16. Zelar pelos pertences do paciente.
17. Não solicitar aos funcionários serviços que não sejam de sua competência profissional.
18. Não visitar outros quartos ou leitos.
19. Respeitar a equipe assistencial, lembrando que o objetivo comum é a assistência de qualidade.
20. Usar vestimentas adequadas aos padrões éticos e aos bons costumes (evitar transparências, roupas muito curtas ou trajes que possam gerar desconforto).
21. Não manusear, por conta própria, materiais e equipamentos que só podem ser operados por pessoal habilitado (soros, registros de oxigênio, vácuo, bombas de infusão, etc.).
22. Ambiente Livre do Tabaco: É estritamente proibido fumar em qualquer dependência do hospital (apartamentos, banheiros, corredores, escadas e áreas externas). Todos os quartos possuem gases inflamáveis com risco de explosão. Medida amparada pela Lei Antifumo nº 13.541/2009.
23. Não será permitida a entrada de visitantes e/ou acompanhantes sob efeito de álcool, drogas ou substâncias ilícitas.
24. Não fornecemos enxoval (lençol, toalha, cobertor, travesseiro) ou objetos de uso pessoal aos acompanhantes, independentemente da acomodação — exceto nos apartamentos privativos, onde a roupa de cama do acompanhante será trocada a cada 48 horas ou mediante solicitação.





Visitantes

As visitas serão liberadas de acordo com o local de internação, horários e quantidade de visitantes pré-estabelecidos.

Os visitantes devem se identificar na Recepção Central e portar, em local visível, o crachá/etiqueta de identificação. Para garantir a segurança, proteção e bem-estar de todos, siga as recomendações:

- Lave as mãos antes e depois do contato com o paciente.
- Mantenha conversas com assuntos positivos.
- Não sente nem deite nos leitos.
- Não manuseie equipamentos, soros ou fluxômetros.
- Não ofereça alimentos ao paciente sem autorização.
- Colabore com a limpeza e o silêncio.
- Use o celular no modo silencioso e de forma discreta.
- Respeite rigorosamente os horários de visita.
- Vista-se adequadamente para o ambiente hospitalar.
- Proibição total do fumo e entrada sob efeito de substâncias alteradoras da mente.





Horário de Visitas

Orientações de visita dos Pequeninos na Unidade Materno-Infantil (UMI):

O ambiente hospitalar exige cuidados especiais. Os pais ou responsáveis devem acompanhar integralmente os menores de 18 anos. Para visitas aos recém-nascidos, não é recomendada a permanência por mais de 30 minutos.

A visita do irmãozinho ao recém-nascido é permitida em horário estabelecido pelo hospital, mediante assinatura de termo de compromisso pelos pais/responsáveis e comprovação do parentesco (irmãos).

Observações importantes:

- Visitantes com sintomas de doenças infectocontagiosas (febre, gripe, diarreia, etc.) não devem visitar o hospital.
- As visitas gerais são liberadas para maiores de 12 anos.
- Não são permitidas visitas fora dos horários determinados. Informações adicionais podem ser obtidas no SAC (segunda a sexta-feira, exceto feriados, das 07h30 às 17h30).



Horário de Visitas



Acomodação Coletiva *(Adulto e Pediatria)*

12h às 14h - 2 visitantes no total (com revezamento).

17h às 19h - Permitido 1 por vez junto ao leito.



Acomodação Privativa

9h às 20h - Permitidos até 2 visitantes por vez.



Pediatria *(Visita do Pai/Responsável)*

19h às 20h - Visita exclusiva para pai ou segundo responsável.



UTI Adulto

11h30 às 12h - 2 visitantes no total (com revezamento).

17h às 17h30 - Permitido 1 por vez junto ao leito.



UTI Pediátrica / Mista

11h às 11h30 - Liberada aos pais simultaneamente.

16h30 às 17h - 2 por horário (sem revezamento).

Quartos em precaução de contato (Coletiva): Aplicam-se critérios clínicos e de idade avaliados pela equipe assistencial.

⚠️ ATENÇÃO

Os horários de visita podem sofrer atrasos ou interrupções temporárias em virtude de intercorrências ou procedimentos no setor.





Hotelaria Hospitalar

Higiene:

O serviço de higienização atua conforme as normas da CCIH. A limpeza dos quartos ocupados é realizada diariamente.

Manutenção:

O hospital disponibiliza equipe própria para manutenções preventivas e corretivas.

Enxoval:

As trocas do enxoval dos leitos ocupados são realizadas pela equipe de enfermagem, conforme a necessidade. Não fornecemos enxoval para acompanhantes em leitos coletivos.

Internet Wi-Fi:

As alas dispõem de rede sem fio. Conecte-se à rede com o nome da unidade e utilize a senha: **1122334455**.





Telefonia e Ramais Úteis

Dúvidas sobre ligações e tarifas podem ser esclarecidas no ramal 9.

- **Telefonista:** Ramal 9 (24 horas)
- **Atendimento ao Cliente (SAC):** Ramal 3013 (Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h30)
- **Recepção Central:** Ramal 3017 (Segunda a sábado, das 5h às 21h; Domingos e feriados, das 7h às 19h)
- **Orçamento / Caixa:** Ramal 3050 (Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h)





Alimentação dos Acompanhantes

Acomodação Privativa:

Para planos com cobertura contratual de refeição ao acompanhante, serão servidos café da manhã, almoço, café da tarde e jantar para 1 (um) acompanhante, nos mesmos horários do paciente.

Acomodação Coletiva:

O acompanhante tem direito à alimentação quando o paciente for menor de 18 anos, idoso (maior de 60 anos), puérpera ou pessoa com necessidades especiais. Refeições oferecidas: café da manhã, almoço e jantar.

- **Café da manhã:** 7h às 8h
- **Almoço:** 11h às 12h
- **Jantar:** 18h às 19h

As bandejas e pratos serão recolhidos em até 1 hora após o serviço. Não é permitida a permanência de utensílios no quarto após esse período.



Consumos Extras:

Solicitações extras de copa/frigobar em apartamentos privativos serão faturadas na alta. Em acomodações coletivas, itens adicionais podem ser adquiridos previamente no caixa/internação.

Cafeteria:

Localizada no térreo, próxima à Recepção Central.

Horário de funcionamento:

- Segunda a sábado, das 6h às 21h;
- Domingos e feriados, das 6h30 às 19h.





Nutrição e Dietética

A equipe de nutricionistas do Austa Hospital realiza a avaliação nutricional dos pacientes seguindo rigorosamente a prescrição médica. Para a segurança do tratamento, nenhum alimento ou bebida deve ser trazido de fora ou oferecido ao paciente sem autorização prévia do médico, enfermeiro ou nutricionista.

Horários das Refeições dos Pacientes:

- **Café da manhã:** 7h às 9h
- **Almoço:** 11h às 12h30
- **Lanche da tarde:** 13h45 às 15h
- **Jantar:** 17h15 às 19h





Segurança do Paciente

Você é parte fundamental na garantia de um cuidado seguro!

Dicas Importantes:

1. **Informes preliminares:** Forneça dados completos sobre alergias, doenças prévias e medicamentos de uso contínuo.
2. **Identificação Segura:**
 - Confirme se o seu nome e data de nascimento estão corretos na pulseira e em todos os formulários/exames.
 - Não retire a pulseira até receber a alta definitiva.
 - Exija que os profissionais confirmem seus dados antes de qualquer procedimento, medicação ou coleta de exames.
3. **Comunicação Aberta:** Não saia com dúvidas! Pergunte sobre seu diagnóstico, tratamentos, nomes dos remédios, possíveis efeitos colaterais e recomendações de alta.
4. **Medicamentos:**
 - Avise se trouxer remédios de casa. Nunca tome nenhum medicamento por conta própria.
 - Relate imediatamente qualquer mal-estar após a tomada de uma medicação.
5. **Cirurgia Segura:**
 - Tenha em mãos todos os seus exames no dia do procedimento.
 - Confirme se o local/membro correto a ser operado foi marcado pelo cirurgião na sua pele.
 - Participe da checagem de dados feita pela equipe no Centro Cirúrgico.
6. **Higienização das Mãos:** Higienize suas mãos com água e sabão ou álcool 70%. Observe se a equipe assistencial e seus visitantes realizam a higienização das mãos antes de tocá-lo.
7. **Prevenção de Quedas:**
 - Peça ajuda para se levantar da cama ou ir ao banheiro.
 - Mantenha as grades da cama elevadas.
 - Se você estiver usando a pulseira laranja, significa que tem risco elevado para quedas. Siga todas as orientações da equipe.





Alta Hospitalar

Após a prescrição médica de alta, o cliente deve aguardar o encerramento dos procedimentos assistenciais e as orientações finais. O posto de enfermagem organizará a documentação de alta e acionará o transporte interno.

- **Prazo de Liberação da Acomodação:** Após a comunicação oficial da alta e finalizados os procedimentos, o quarto/leito deverá ser liberado no prazo máximo de 1 (uma) hora. Após esse horário, encerram-se os serviços assistenciais/alimentares daquela diária e será cobrada uma nova diária hospitalar.
- **Atestados e Receitas:** Solicite ao médico a receita, relatórios e atestados durante a visita médica de alta.
- **Acompanhamento na Saída:** Por razões de segurança e prevenção de quedas, nenhum paciente terá permissão para deixar o hospital sem a presença de um responsável e o acompanhamento do transporte interno.





Pagamento

Despesas médico-hospitalares não cobertas pelo convênio devem ser quitadas no momento da alta.

O acerto financeiro deve ser realizado exclusivamente no setor de Orçamento / Caixa, localizado na Recepção Central:

- **Segunda a quinta-feira:** 08h00 às 18h00
- **Sexta-feira:** 08h00 às 17h00

Finais de semana e feriados: Conforme orientações do

- setor de Orçamento





Exames

Exames trazidos de casa:

Devem ser retirados no posto de enfermagem no momento da alta. Caso esquecidos, podem ser solicitados no prazo de até 30 dias, com disponibilização em até 15 dias.

Exames realizados na internação:

Exames com laudo emitido serão entregues no posto de enfermagem na alta. Exames sem laudo imediato deverão ser retirados nos setores específicos em até 15 dias.

Análises Clínicas:

Se houver necessidade de resultados impressos de exames laboratoriais, solicite-os presencialmente no laboratório do Austa Hospital.





Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O SAC está à disposição para ouvir, orientar e registrar manifestações relativas à sua estadia.

Canais de Atendimento:

- Visita presencial ao leito (solicitar à enfermagem)
- **E-mail:** aca@austa.com.br
- **Telefone:** (17) 3221-3000
- **Atendimento Presencial:** Próximo à Recepção Central
- **Horário:** Segunda a sexta-feira, das 07h30 às 17h30 (exceto feriados)





Pesquisa de Satisfação (NPS)

No dia seguinte à alta, o paciente receberá um link via WhatsApp para responder à nossa pesquisa de satisfação Net Promoter Score (NPS).

A metodologia mensura o nível de satisfação e a probabilidade de recomendação dos nossos serviços. As notas 9 e 10 classificam nossos clientes como promotores do hospital. Sua avaliação é fundamental para a melhoria contínua dos nossos processos!





Cobertura dos Convênios

A cobertura das despesas hospitalares e honorários médicos está estritamente vinculada ao contrato mantido entre o paciente e sua operadora de saúde. Esclarecimentos sobre coberturas, carências e negativas devem ser consultados diretamente com a sua operadora.

Declaração de Acompanhante:

O hospital fornece apenas a declaração de internação do paciente contendo o período do evento. O nome do acompanhante não constará no documento.

Atestado e Laudo Médico:

Documentos de emissão exclusiva do médico assistente.

Cópia de Prontuário:

Pode ser solicitada via site pelo próprio paciente ou por representante legal mediante ordem judicial (conforme parecer do CFM e art. 154 do Código Penal). A solicitação é feita após a alta, com prazo de entrega de até 30 (trinta) dias úteis, mediante cobrança das cópias.





Direitos dos nossos Pacientes

O paciente tem direito a:

1. Atendimento digno, atencioso, respeitoso e livre de qualquer tipo de preconceito.
2. Ser identificado pelo seu nome completo e não pelo nome da sua doença ou de forma desrespeitosa.
3. Receber auxílio adequado do colaborador para o seu bem-estar.
4. Receber informações claras sobre diagnóstico, tratamento, riscos e alternativas terapêuticas.
5. Consentir ou recusar de forma livre e esclarecida os procedimentos propostos.
6. Ter seu prontuário organizado e acessível nos termos da lei.
7. Conhecer a procedência do sangue e hemoderivados a serem colhidos para transfusão, com garantia de testes sorológicos.
8. Ter acesso às contas hospitalares detalhadas quando for cliente particular.
9. Garantia do sigilo profissional sobre seus dados pessoais e clínicos.
10. Preservação de sua integridade física, modéstia e privacidade durante exames e cuidados de higiene.
11. Receber visitas nos horários regulamentados.
12. Receber orientações para o seu autocuidado após a alta.
13. Direito a uma morte digna e serena, podendo opinar sobre tratamentos fúteis de prolongamento da vida.
14. Não ter órgãos retirados sem prévia autorização legal.
15. Conhecer os canais institucionais para sanar dúvidas ou registrar reclamações.





Deveres dos nossos Pacientes

O paciente (e seus responsáveis) têm o dever de:

1. Fornecer informações verídicas e completas sobre seu histórico de saúde.
2. Informar qualquer alteração inesperada em seu estado clínico.
3. Fazer perguntas sempre que houver dúvidas quanto ao tratamento.
4. Seguir as instruções da equipe de saúde ou formalizar a recusa sob sua inteira responsabilidade.
5. Não circular fora da sua unidade de internação sem necessidade clínica.
6. Respeitar as normas internas descritas neste manual.
7. Zelar pelo patrimônio do hospital. Danos causados intencionalmente serão cobrados do paciente/responsável.
8. Cumprir rigorosamente a proibição de fumar nas dependências hospitalares.
9. Tratar colaboradores, médicos e outros pacientes com urbanidade e respeito.
10. Respeitar o silêncio e o controle de ruídos.
11. Esclarecer divergências financeiras ou de cobertura diretamente com seu plano de saúde, isentando o hospital.
12. Fotografias e Filmagens: É obrigatório solicitar autorização prévia ao SAC do hospital para realizar fotos ou filmagens nas dependências do hospital.
13. Proibição de Animais: Por normas de biossegurança e em conformidade com a Lei Municipal nº 4.805/1991, é proibida a entrada e a alimentação de animais nas dependências hospitalares.
14. **Sigilo:** Manter confidencialidade sobre informações de terceiros observadas dentro da instituição.



Considerações Gerais

- **Ambiente 100% Livre do Tabaco:** Proibido fumar em qualquer área do hospital (Lei Antifumo nº 13.541/2009).
- **Patrimônio:** Danos causados aos bens hospitalares serão ressarcidos pelo responsável.
- **Higiene Pessoal:** A aquisição dos itens de higiene pessoal é de responsabilidade do paciente/acompanhante.
- **Medicamentos Externos:** Não utilize remédios trazidos de casa sem a autorização explícita do médico assistente e da enfermagem.
- **Alimentos Externos:** Não traga comida para o paciente sem liberação prévia da equipe de Nutrição.
- **Crianças:** Não traga crianças menores de 12 anos para visitas gerais. O ambiente hospitalar apresenta riscos epidemiológicos a sistemas imunológicos em formação.
- **Pernoite nas Recepções:** Não é permitido pernoitar nas áreas de recepção do hospital.
- **Vestimentas:** Utilize trajes adequados ao ambiente hospitalar comunitário.
- **Entrada Única:** Acompanhantes e visitantes devem utilizar exclusivamente a entrada principal do hospital no piso térreo.

Todos os nossos esforços estão direcionados a proporcionar um atendimento humanizado, seguro e de excelência.

